



INFORME CdS-08-2017

Sondeo de opinión a usuarios de la Junta de Protección Social que realizan la devolución de lotería no vendida en los lugares asignados en Pérez Zeledón, San José y Barranca, Puntarenas

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Agosto, 2017

ÍNDICE

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO	3
1.1 Antecedentes del estudio.....	3
1.2 Objetivos.....	4
1.3 Alcance.....	4
1.4 Tipo de estudio.....	5
1.5 Población de interés.....	5
1.6 Unidad informante.....	5
1.7 Tamaño de muestra.....	6
1.8 Recopilación de datos.....	6
1.9 Técnicas de recolección de información.....	6
1.10 Procesamiento de datos.....	6
II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	7
2.1 Resultados del sondeo de opinión a usuarios Pérez Zeledón.....	7
2.2 Resultados del sondeo de opinión a usuarios Barranca.....	10
III PARTE. CONCLUSIONES	14
IV PARTE. SUGERENCIAS	16
ANEXOS	17
Anexo N° 1 Acta de compra de excedente.....	18
Anexo N° 2 Cuestionario.....	21
Anexo N° 3 Fotografías de la infraestructura en Pérez Zeledón, San José..	22
Anexo N° 4 Fotografías de la infraestructura en Barrancas, Puntarenas.....	23

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1.1 Antecedentes del estudio

En cumplimiento del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a las personas usuarias del servicio de devolución de la lotería no vendida que realizan la devolución tanto en el cantón de Pérez Zeledón en San José, en las instalaciones de la Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfín Quesada Castro y en el cantón de Barranca en Puntarenas, en las instalaciones del Hogar de Ancianos de Barranca; con el propósito de obtener información sobre la percepción que tiene el usuario en relación con la calidad del servicio, instalaciones, horarios, tiempo de espera, amabilidad, entre otros que ofrecen los colaboradores de la Junta de Protección Social y con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

Devolución de Lotería: es el proceso autorizado por la Junta Directiva de la Junta de Protección Social, que determina para cada uno de los sorteos, Ordinarios y Extraordinarios; tanto de Lotería Nacional como de Lotería Popular, el porcentaje de lotería no vendida que puede devolver cada vendedor, de acuerdo a la cantidad de lotería retirada por cada uno de ellos, por concepto de cuota más los excedentes en cada sorteo.

Esta disposición puede encontrarse en la Ley N° 8718 "Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las Loterías Nacionales", capítulo IV, artículo 17 "Porcentaje de devolución de lotería".

1.2 Objetivos

Objetivo general

- a) Evaluar la gestión del servicio al cliente que se brinda en los lugares asignados por la Junta de Protección Social, en el cantón de Pérez Zeledón, Provincia de San José y en el cantón de Barranca, Provincia de Puntarenas. En ambos casos se analiza la percepción de los usuarios que realizan la devolución de lotería no vendida; con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestro grupo meta en enunciados de calidad.

Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los usuarios acerca de los tiempos de espera para realizar la gestión.
- b) Realizar una valoración sobre aspectos de calidad de servicio, rapidez, trato personal, amabilidad, entre otros.
- c) Valorar la percepción de los usuarios en relación con las instalaciones físicas de los lugares asignados.

1.3 Alcance

Se valoró el servicio de atención con otras variables que se brinda en los lugares asignados por la Junta de Protección Social, en este caso el cantón de Pérez Zeledón y en el cantón de Barranca, correspondiente a la devolución de lotería no vendida, por medio del método de entrevista¹ en profundidad (cara a cara),

¹ Utilizamos la expresión "entrevistas en profundidad" para referirnos a este método de investigación cualitativo. Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

aplicada a una población de seis vendedores (personas usuarias del servicio de devolución) de lotería en el cantón de Barranca en Puntarenas y nueve en el cantón de Pérez Zeledón en San José; quienes se presentaron a las instalaciones a realizar la devolución de lotería no vendida los días en los que los funcionarios de la Contraloría de Servicios realizaron las visitas.

1.4 Tipo de Estudio

El estudio sobre la percepción en la atención que se brinda en los lugares asignados por la Junta de Protección Social, en Pérez Zeledón y en Barranca para la devolución de lotería no vendida consistió en una investigación de tipo probabilística, utilizando el método de entrevista en profundidad, la cual se realizó en la Asociación Hogar de Ancianos Monseñor Delfin Quesada Castro y en el Hogar de Ancianos de Barranca.

1.5 Población de Interés

La población en estudio es de tipo finita, de acuerdo con los usuarios que se presentaron a los lugares asignados por la Junta de Protección Social para la devolución de lotería no vendida, evaluadas durante el tercer trimestre del 2017.

1.6 Unidad Informante

La unidad informante está constituida por los usuarios que se presentaron a los lugares asignados por la Junta de Protección Social para la devolución de lotería no vendida durante el tercer trimestre del 2017.

1.7 Tamaño de la Muestra

El marco muestral está constituido por un total de nueve usuarios en el cantón de Pérez Zeledón y seis en el cantón de Barranca, como se hace constar en las actas realizadas por los encargados de recibir la devolución de lotería no vendida².

Es importante mencionar que los colaboradores que participaban en el proceso de la recepción de lotería no vendida, indicaron la cantidad promedio de vendedores (personas usuarias del servicio de devolución) que se presentan a la devolución y que estos a su vez traen gran cantidad de lotería no vendida de otros vendedores de lotería de la zona de venta.

1.8 Recopilación de Datos

1.8.1 Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por los usuarios que se presentaron a los lugares asignados por la Junta de Protección Social para la devolución de Lotería, durante el tercer trimestre del 2017.

1.9 Técnica de Recolección de Información

Se aplicó la entrevista a los usuarios que se presentaron a los lugares asignados por la Junta de Protección Social para la devolución de Lotería en Pérez Zeledón y Barranca.

1.10 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se procedió a tabular la información recopilada en el programa de hoja Excel, para la elaboración de cuadros y gráficos.

² Véase anexo N°1